



## Rimborsi e Indennizzi

Per i ritardi superiori a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

1. il rimborso completo del biglietto validato (sia per la parte o le parti del viaggio non effettuate che per la parte o le parti già effettuate), nel caso in cui il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario. Con la possibilità, inoltre, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
2. proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi.

Il biglietto non è rimborsabile se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio.

Nel caso 2, il passeggero ha comunque diritto ad un indennizzo determinato come segue:

- 1) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 2) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Non sono previsti rimborsi inferiori ai 4 euro o per corse bus con

percorso inferiore ai 250km.

Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Tuttavia, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui più del 10% dei treni programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. In questo caso, l'indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile o ad 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro o per corse bus con percorso inferiore ai 250km.

È possibile richiedere rimborsi o indennizzi entro 90 giorni:

- compilando [questo modulo web](#) e selezionando reclami e rimborsi.

Il modulo sarà inviato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione.

- Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma.

- Via posta raccomandata indirizzata a  
Cotral Spa | Servizio Clienti  
Via Bernardino Alimena 105  
00173 Roma

In questo caso è possibile utilizzare il **modulo cartaceo** (disponibile presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio), che può essere stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare la richiesta di rimborso o indennizzo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente;
2. i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto.
3. copia del titolo di viaggio validato.

4. la descrizione del disservizio subito.

5. Per disagi subiti dal 1 luglio 2022 al 30 giugno 2023 è prevista la riapertura dei termini per presentare richieste di rimborso o indennizzo.

È possibile presentare una richiesta di rimborso in italiano o inglese.

Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un treno non accessibile, o sostituita con bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per il cliente un indennizzo pari a 20 €.

In caso di diniego del rimborso o indennizzo, il cliente può:

- presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche.
- Presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>.
- Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

---

**[App Android](#) | [App iOS](#) | [Chiamaci](#) | [Scrivici](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Reclami](#) | [Rimborsi](#)**

Cotral Spa

Sede legale: Via B. Alimena, 105 – 00173 Roma

P. Iva, CF, Registro delle Imprese di Roma: 06043731006

Capitale sociale: euro 50.000.000,00 i.v.